

**ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВЕ НА ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ)  
ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ,  
ПРИНЯТЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

*(Р. V п.п. 28-30 Регламента предоставления Государственной услуги «Приём документов на обучение в образовательные организации Московской области, подведомственные Министерству образования Московской области, реализующие программы среднего профессионального образования», утвержденного распоряжением Министерства образования Московской области 09.06.2021 № Р-426)*

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) Образовательной организации, работников  
Образовательной организации, МФЦ**

**27. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное)  
обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в  
ходе предоставления Государственной услуги**

27.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Государственной услуги, Образовательной организации, МФЦ, работниками Образовательной организации, МФЦ (далее – жалоба).

27.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

27.2.1. нарушения срока регистрации Запроса о предоставлении Государственной услуги;

27.2.2. нарушения срока предоставления Государственной услуги;

27.2.3. требования у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления Государственной услуги;

27.2.4. отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления Государственной услуги, у Заявителя;

27.2.5. отказа в предоставлении Государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

27.2.6. требования с Заявителя при предоставлении Государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

27.2.7. отказа Образовательной организации, работником Образовательной организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений;

27.2.8. нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Государственной услуги;

27.2.9. приостановления предоставления Государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

27.2.10. требования у Заявителя при предоставлении Государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги, либо в предоставлении Государственной услуги, за исключением случаев, указанных в пункте 10.3.4 настоящего Регламента.

27.3. Жалоба должна содержать:

27.3.1. наименование Образовательной организации, МФЦ, указание на работника Образовательной организации, МФЦ указание на его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

27.3.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя,

а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

27.3.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Образовательной организации, работников Образовательной организации, МФЦ;

27.3.4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Образовательной организации, МФЦ работником Образовательной организации, МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

27.4. Жалоба подается в письменной форме по почте либо в электронной форме.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 28.2 настоящего Регламента, представляются в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

27.5. В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

27.5.1. официального сайта Правительства Московской области в сети Интернет;

27.5.2. официального сайта Образовательной организации, Министерства образования Московской области, МФЦ, учредителя МФЦ в сети Интернет;

27.5.3. ЕПГУ, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников;

27.5.4. РПГУ, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников;

27.5.5. федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

27.6. В Образовательной организации, МФЦ, учредителем Образовательной организации, МФЦ, Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области определяются уполномоченные должностные лица и (или) работники, которые обеспечивают:

27.6.1. прием и регистрацию жалоб;

27.6.2. направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение Образовательную организацию, учредителю Образовательной организации, Мингосуправления в соответствии с [пунктом 28.1](#) настоящего Регламента;

27.6.3. рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

27.7. По результатам рассмотрения жалобы Образовательная организация, МФЦ, учредитель Образовательной организации, МФЦ, Мингосуправления в пределах полномочий принимает одно из следующих решений:

27.7.1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

27.7.2. в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным [пунктом 27.11](#) настоящего Регламента.

27.8. При удовлетворении жалобы Образовательная организация, МФЦ, учредитель Образовательной организации, МФЦ, Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в пределах полномочий

принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата предоставления Государственной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

27.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 27.7 настоящего Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного на рассмотрение жалобы работника Образовательной организации, МФЦ, учредителя Образовательной организации, МФЦ, должностного лица Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается работником Образовательной организации, МФЦ, уполномоченным должностным лицом учредителя Образовательной организации, МФЦ уполномоченным должностным лицом Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской соответственно.

По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Министерства, работника Образовательной организации, МФЦ, учредителя Образовательной организации, МФЦ, должностного лица Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Образовательной организацией, МФЦ, учредителем Образовательной организации, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Государственной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

27.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

27.10.1. наименование Образовательной организации, МФЦ, учредителя Образовательной организации, МФЦ, Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

27.10.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

27.10.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

27.10.4. основания для принятия решения по жалобе;

27.10.5. принятое по жалобе решение;

27.10.6. в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Государственной услуги, а также информация, указанная в пункте 28.10 настоящего Регламента;

27.10.7. информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

27.11. Образовательная организация, МФЦ, учредитель Образовательной организации, МФЦ, Министерство государственного управления, информационных

технологий и связи Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

27.12.1. наличия вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

27.12.2. подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

27.12.3. наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

27.13. Образовательная организация, МФЦ, учредитель Образовательной организации, МФЦ, Мингосуправления вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

27.13.1. наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

27.13.2. отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

27.14. Образовательная организация, МФЦ, учредитель Образовательной организации, МФЦ, Мингосуправления сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы.

27.15. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления работника, работник уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава правонарушения, предусмотренного статьей 15.2 Закона Московской области № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях», работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и одновременно в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

27.17. Образовательная организация, МФЦ обеспечивает:

27.17.1. оснащение мест приема жалоб;

27.17.2. информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Образовательной организации, МФЦ, работников Образовательной организации, МФЦ, посредством размещения информации на официальных сайтах Образовательной организации, учредителей Образовательной организации, РПГУ;

27.17.3. консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Образовательной организации, МФЦ, работников Образовательной организации, МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте;

27.17.4. формирование и представление ежеквартально не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным, в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Московской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) МФЦ, руководителя и (или) работника МФЦ.

27.18. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при

предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

## **28. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

28.1. Жалоба подается в Образовательную организацию, МФЦ предоставившую Государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Образовательной организации, МФЦ работника Образовательной организации, МФЦ и рассматривается Образовательной организацией, МФЦ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

28.2. Жалобу на решения и действия (бездействие) Образовательной организации можно подать в Министерство.

28.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ.

28.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ или в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области. В соответствии с постановлением Правительства Московской области от 02.09.2019 № 570/27 «Об определении должностных лиц, уполномоченных на принятие жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и внесении изменений в постановление Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области» должностными лицами, уполномоченными на принятие жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ являются министр государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, заместитель министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, курирующий вопросы организации деятельности МФЦ.

28.5. Прием жалоб осуществляется Образовательной организацией в месте, где Заявитель подавал Запрос на получение Государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат указанной Государственной услуги.

Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется учредителем Образовательной организации, по месту его фактического нахождения. Время приема жалоб должно совпадать со временем работы указанных организаций.

Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области по месту его работы. Время приема жалоб должно совпадать со временем работы указанного Министерства по месту его работы.

28.6. Жалоба, поступившая в Образовательную организацию, МФЦ учредителю Образовательной организации, Министерство государственного управления,

информационных технологий и связи Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации (если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Образовательной организацией, МФЦ, учредителем Образовательной организации, МФЦ, Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области).

28.7. В случае обжалования отказа Образовательной организации, МФЦ, работника Образовательной организации, МФЦ в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана Заявителем в Образовательную организацию, МФЦ учредителю Образовательной организации, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение государственный орган, МФЦ, учредителю МФЦ, о чем в письменной форме информируется Заявитель.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение государственном органе, МФЦ, учредителем МФЦ.

## **29. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием РПГУ**

29.1. Заявители информируются о порядке подачи и рассмотрении жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ, способами, предусмотренными подразделом 3 настоящего Регламента.

29.2. Информация, указанная в разделе V настоящего Регламента, подлежит обязательному размещению на ЕПГУ, РПГУ, официальном сайте Образовательной организации.

## **30. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Образовательной организации, работников Образовательной организации**

30.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых в ходе представления Государственной услуги, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в порядке, установленном постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области и их работников».

